

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1. Rekapitulasi Pegawai Ditjen Binapenta Berdasarkan Golongan Jabatan .....                         | 21 |
| Tabel 2.2. Rekapitulasi Pegawai Ditjen Binapenta Berdasarkan Jenis Kelamin .....                            | 21 |
| Tabel 2.3. Rekapitulasi Pegawai Ditjen Binapenta Berdasarkan Pendidikan.....                                | 22 |
| Tabel 2.4. Rekapitulasi Pegawai Ditjen Binapenta Berdasarkan Golongan Pangkat.....                          | 22 |
| Tabel 3.1. Perbedaan Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> pada Sektor Publik dan Swasta (Gasperz, 2007)..... | 42 |
| Tabel 3.2. Pernyataan dan Terjemahan MSQ.....   | 59 |
| Tabel 4.1. Operasionalisasi Variabel Pengukuran Kinerja Ditjen Binapenta .....                              | 68 |
| Tabel 4.2. Skala Likert : Jawaban dan Skor.....   | 70 |
| Tabel 4.3. Jumlah Sampel Penelitian PNS Ditjen Binapenta .....  | 73 |
| Tabel 5.1. Karakteristik Responden Dilihat Dari Jenis Kelamin .....   | 80 |
| Tabel 5.2. Karakteristik Responden Dilihat Dari Um ur .....   | 81 |
| Tabel 5.3. Karakteristik Responden Dilihat Dari Pendidikan .....  | 81 |
| Tabel 5.4. Karakteristik Responden Dilihat dari Lam a Kerja .....   | 82 |
| Tabel 5.5. Karakteristik Responden IM TA M enurut Jenis Kelamin .....                                       | 83 |
| Tabel 5.6. Karakteristik Responden IM TA M enurut Pendidikan .....  | 83 |
| Tabel 5.7. Karakteristik Responden IM TA M enurut Um ur .....   | 84 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 5.8. Karakteristik Responden SIP-PPTKIS Menurut Jenis Kelamin .....  | 84 |
| Tabel 5.9. Karakteristik Responden SIP-PPTKIS Menurut Umur .....           | 84 |
| Tabel 5.10. Karakteristik Responden SIP-PPTKIS Menurut Pendidikan .....    | 85 |
| Tabel 5.11. Uji Validitas Variabel Keuangan .....                          | 86 |
| Tabel 5.12. Uji Validitas Variabel Pertumbuhan dan Pembelajaran .....      | 87 |
| Tabel 5.13. Uji Validitas Variabel Proses Proses Internal Organisasi ..... | 88 |
| Tabel 5.14. Uji Validitas Variabel Proses Pelanggan .....                  | 89 |
| Tabel 5.15. Hasil Uji Realibilitas Variabel .....                          | 90 |
| Tabel 5.16. Pernyataan dari Indikator Pelaksanaan Anggaran .....           | 91 |
| Tabel 5.17. Penilaian Responden terhadap A <sub>1</sub> .....              | 92 |
| Tabel 5.18. Penilaian Responden terhadap A <sub>2</sub> .....              | 92 |
| Tabel 5.19. Penilaian Responden terhadap A <sub>3</sub> .....              | 93 |
| Tabel 5.20. Penilaian Responden terhadap A <sub>4</sub> .....              | 93 |
| Tabel 5.21. Skor Pelaksanaan Anggaran .....                                | 94 |
| Tabel 5.22. Skala Penyerapan Anggaran dan Fisik DIPA .....                 | 95 |
| Tabel 5.23. Nilai Penyerapan Anggaran dan Realisasi Fisik .....            | 95 |
| Tabel 5.24. Pernyataan Kepuasan Pegawai .....                              | 96 |
| Tabel 5.25. Penilaian Responden terhadap B <sub>11</sub> .....             | 97 |
| Tabel 5.26. Penilaian Responden terhadap B <sub>12</sub> .....             | 97 |
| Tabel 5.27. Penilaian Responden terhadap B <sub>13</sub> .....             | 98 |
| Tabel 5.28. Penilaian Responden terhadap B <sub>14</sub> .....             | 98 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 5.29. Penilaian Responden terhadap B <sub>15</sub> .....  | 99  |
| Tabel 5.30. Penilaian Responden terhadap B <sub>16</sub> .....  | 99  |
| Tabel 5.31. Penilaian Responden terhadap B <sub>17</sub> .....  | 100 |
| Tabel 5.32. Penilaian Responden terhadap B <sub>18</sub> .....  | 100 |
| Tabel 5.33. Penilaian Responden terhadap B <sub>19</sub> .....  | 101 |
| Tabel 5.34. Penilaian Responden terhadap B <sub>110</sub> ..... | 101 |
| Tabel 5.35. Penilaian Responden terhadap B <sub>111</sub> ..... | 102 |
| Tabel 5.36. Penilaian Responden terhadap B <sub>112</sub> ..... | 102 |
| Tabel 5.37. Penilaian Responden terhadap B <sub>113</sub> ..... | 103 |
| Tabel 5.38. Penilaian Responden terhadap B <sub>114</sub> ..... | 103 |
| Tabel 5.39. Penilaian Responden terhadap B <sub>115</sub> ..... | 104 |
| Tabel 5.40. Penilaian Responden terhadap B <sub>116</sub> ..... | 104 |
| Tabel 5.41. Penilaian Responden terhadap B <sub>117</sub> ..... | 105 |
| Tabel 5.42. Penilaian Responden terhadap B <sub>118</sub> ..... | 105 |
| Tabel 5.43. Penilaian Responden terhadap B <sub>119</sub> ..... | 106 |
| Tabel 5.44. Penilaian Responden terhadap B <sub>120</sub> ..... | 106 |
| Tabel 5.45. Skor Kemampuan Pegawai .....                        | 107 |
| Tabel 5.46. Indikator Keandalan Informasi .....                 | 107 |
| Tabel 5.47. Penilaian Responden terhadap B <sub>21</sub> .....  | 108 |
| Tabel 5.48. Penilaian Responden terhadap B <sub>22</sub> .....  | 108 |
| Tabel 5.49. Penilaian Responden terhadap B <sub>23</sub> .....  | 109 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 5.50. Penilaian Responden terhadap B <sub>24</sub> ..... | 109 |
| Tabel 5.51. Skor Keandalan Informasi .....                     | 110 |
| Tabel 5.52. Indikator Motivasi dan Pemberdayaan Pegawai .....  | 110 |
| Tabel 5.53. Penilaian Responden terhadap B <sub>31</sub> ..... | 111 |
| Tabel 5.54. Penilaian Responden terhadap B <sub>32</sub> ..... | 111 |
| Tabel 5.55. Penilaian Responden terhadap B <sub>33</sub> ..... | 112 |
| Tabel 5.56. Penilaian Responden terhadap B <sub>34</sub> ..... | 112 |
| Tabel 5.57. Penilaian Responden terhadap B <sub>35</sub> ..... | 113 |
| Tabel 5.58. Penilaian Responden terhadap B <sub>36</sub> ..... | 113 |
| Tabel 5.59. Penilaian Responden terhadap B <sub>37</sub> ..... | 114 |
| Tabel 5.60. Penilaian Responden terhadap B <sub>38</sub> ..... | 114 |
| Tabel 5.61. Skor Motivasi dan Pemberdayaan .....               | 115 |
| Tabel 5.62. Indikator Inovasi .....                            | 116 |
| Tabel 5.63. Penilaian Responden terhadap C <sub>11</sub> ..... | 116 |
| Tabel 5.64. Penilaian Responden terhadap C <sub>12</sub> ..... | 117 |
| Tabel 5.65. Penilaian Responden terhadap C <sub>13</sub> ..... | 117 |
| Tabel 5.66. Skor Indikator Inovasi .....                       | 118 |
| Tabel 5.67. Indikator Proses Operasi .....                     | 118 |
| Tabel 5.68. Penilaian Responden terhadap C <sub>21</sub> ..... | 119 |
| Tabel 5.69. Penilaian Responden terhadap C <sub>22</sub> ..... | 119 |
| Tabel 5.70. Penilaian Responden terhadap C <sub>23</sub> ..... | 120 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 5.71. Penilaian Responden terhadap C <sub>24</sub> .....         | 120 |
| Tabel 5.72. Penilaian Responden terhadap C <sub>25</sub> .....         | 121 |
| Tabel 5.73. Penilaian Responden terhadap C <sub>26</sub> .....         | 121 |
| Tabel 5.74. Penilaian Responden terhadap C <sub>27</sub> .....         | 122 |
| Tabel 5.75. Penilaian Responden terhadap C <sub>28</sub> .....         | 122 |
| Tabel 5.76. Indikator Layanan Purna .....                              | 123 |
| Tabel 5.77. Skor Proses Operasi.....                                   | 123 |
| Tabel 5.78. Penilaian Responden terhadap C <sub>31</sub> .....         | 124 |
| Tabel 5.79. Penilaian Responden terhadap C <sub>32</sub> .....         | 124 |
| Tabel 5.80. Skor Layanan Purna .....                                   | 125 |
| Tabel 5.81. Dimensi dan Indikator dari Variabel Pelanggan .....        | 126 |
| Tabel 5.82. Persepsi Pelanggan Indikator Tangible SIP-PPTKIS .....     | 127 |
| Tabel 5.83. Persepsi Pelanggan Indikator Reliabilitas SIP-PPTKIS ..... | 128 |
| Tabel 5.84. Persepsi Pelanggan Indikator Responsif SIP-PPTKIS .....    | 129 |
| Tabel 5.85. Persepsi Pelanggan Indikator Assurance SIP-PPTKIS .....    | 130 |
| Tabel 5.86. Persepsi Pelanggan Indikator Empathy SIP-PPTKIS .....      | 131 |
| Tabel 5.87. Harapan Pelanggan SIP-PPTKIS .....                         | 132 |
| Tabel 5.88. Skor Pelayanan SIP-PPTKIS .....                            | 133 |
| Tabel 5.89. Persepsi Pelanggan Indikator Tangible IM TA .....          | 134 |
| Tabel 5.90. Persepsi Pelanggan Indikator Reliabilitas IM TA .....      | 135 |
| Tabel 5.91. Persepsi Pelanggan Indikator Responsif IM TA .....         | 136 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 5.92. Persepsi Pelanggan Indikator Assurance IM TA .....     | 137 |
| Tabel 5.93. Persepsi Pelanggan Indikator Empathy IM TA .....       | 138 |
| Tabel 5.94. Harapan Pelanggan IM TA .....                          | 139 |
| Tabel 5.95. Skor Pelayanan IM TA .....                             | 139 |
| Tabel 5.96. Skor Kinerja Dimensi dan Variabel .....                | 140 |
| Tabel 5.97. Skor Kesenjangan Kepuasan Pelanggan SIP-PPTKIS .....   | 146 |
| Tabel 5.98. Tingkat Kepuasan Pelanggan SIP-PPTKIS .....            | 148 |
| Tabel 5.99. Skor Kesenjangan Kepuasan Pelanggan IM TA .....        | 149 |
| Tabel 5.100. Tingkat Kepuasan Pelanggan IM TA .....                | 151 |
| Tabel 5.101. Program dan Subprogram Usulan Perbaikan Kinerja ..... | 152 |